Govern
de les Illes Balears

ACORD MARC SERVEI DE NETEJA (Exp.: CC 1/2015 AM)

ATENCIÓ I RESOLUCIÓ DE QUEIXES I RECLAMACIONS

Atenció i resolució de queixes i reclamacions

Canals de comunicació	BRILLOSA Lots 1/2/3	BALIMSA Lots 1/2/3	ISS Lots 1/2/3	LIREBA Lots 1/2/3	KLÜH LINAER Lots 1/2/3	BROCOLI Lots 1/2/3	CISNSA Lots 1/2/3	TOP CLEAN Lot 1	EXTERNA Lot 1	OHL SERVICIOS INGESSAN Lot 1
Comunicació personal	X	X	X					X	X	
Telèfon genèric	X								X	X
Mòbil supervisor				X			X	X		X
Mòbil altres responsables				X	X	X	X			X
Telèfon empresa		X						X		
Centres control/atenció client	X	X	X	X	X	X				
Altres formes verbals		X								
Fax		X		X		X		X		X
Correu electrònic	X	X		X	X	X	X	X	X	X
Correu postal	X	X		X						X
Bústia empresa	X				X					
Formulari/full reclamació	X	X			X					
portal web	X		X	X						X
no concreta mitjà escrit										
Enquestes satisfacció		X	X			X	X			

Interacció amb l'Administració

Interacció	BRILLOSA Lots 1/2/3	BALIMSA Lots 1/2/3	ISS Lots 1/2/3	LIREBA Lots 1/2/3	KLÜH LINAER Lots 1/2/3	BROCOLI Lots 1/2/3	CISNSA Lots 1/2/3	TOP CLEAN Lot 1	EXTERNA Lot 1	OHL SERVICIOS INGESSAN Lot 1
Comunicació gestió					X			X		
Suggeriments								X		
Reunions periòdiques		X		X	X	X	X	X	X	
Enquestes de satisfacció					X	X	X	X		
Portal web			X							
Informes periòdics		X	X	X		X				
Intervenció en la resolució		X	X							
Altres formes										

MESURES DE QUALITAT I ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

Implantació de sistemes de gestió de qualitat i mediambientals. Empreses certificades.

Normes	BRILLOSA Lots 1/2/3	BALIMSA Lots 1/2/3	ISS Lots 1/2/3	LIREBA Lots 1/2/3	KLÜH LINAER Lots 1/2/3	BROCOLI Lots 1/2/3	CISNSA Lots 1/2/3	TOP CLEAN Lot 1	EXTERNA Lot 1	OHL SERVICIOS INGESSAN Lot 1
ISO 9001:2008	X	X	X	-	X	X	X	X	-	X
ISO 14001:2004	X	X	X	-	X	X	X	X	-	X
OHSAS 18001:2007	X	X	-	-	X	X	X	-	-	X

Cobertura de torns de feina, vacacions, festius, baixes i altres eventualitats.

La clàusula 10.2.2 *b* del plec de prescripcions tècniques imposa l'obligació de substitució immediata en cas d'absentisme, malaltia, vacacions o qualsevol altra contingència, sense que en cap cas quedi el servei sense cobrir.

Terminis de substitució	BRILLOSA Lots 1/2/3	BALIMSA Lots 1/2/3	ISS Lots 1/2/3	LIREBA Lots 1/2/3	KLÜH LINAER Lots 1/2/3	BROCOLI Lots 1/2/3	CISNSA Lots 1/2/3	TOP CLEAN Lot 1	EXTERNA Lot 1	OHL SERVICIOS INGESSAN Lot 1
Immediatament				X	X					
30 minuts						X	X			
60 minuts		X						X	X	
90 minuts						X		X		
120 minuts										X

Metodologia i processos de supervisió del servei

Processos de supervisió	BRILLOSA Lots 1/2/3	BALIMSA Lots 1/2/3	ISS Lots 1/2/3	LIREBA Lots 1/2/3	KLÜH LINAER Lots 1/2/3	BROCOLI Lots 1/2/3	CISNSA Lots 1/2/3	TOP CLEAN Lot 1	EXTERNA Lot 1	OHL SERVICIOS INGESSAN Lot 1
Presencial	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Conjuntes amb el client										X
Control del personal	X	X	X	X	X	X	X	X		X
Controls de qualitat	X		X			X				
Auditories internes		X	X		X		X			X
Auditories externes		X	X		X		X	X		
Reunions periòdiques				X				X		
Enquestes de satisfacció	X				X	X	X	X		X
Sistemes informàtiques			X							

Freqüència de les inspeccions	BRILLOSA Lots 1/2/3	BALIMSA Lots 1/2/3	ISS Lots 1/2/3	LIREBA Lots 1/2/3	KLÜH LINAER Lots 1/2/3	BROCOLI Lots 1/2/3	CISNSA Lots 1/2/3	TOP CLEAN Lot 1	EXTERNA Lot 1	OHL SERVICIOS INGESSAN Lot 1
Bisetmanals			X	X			X			
Setmanal				X					X	
Quinzenal										
Mensual						X				
Bimensual										
Anual										
A determinar/planificar	X					X		X		
Planificació mensual		X			X					X
No consta										
Diària*			X					X	X	

*Es tracta d'inspeccions diàries al inici del servei per a comprovar la correcció i/o l' adequació de les freqüències, tasques, sistemes, etc.